

Algemene Voorwaarden Consumenten

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van BBrain en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen BBrain en een consument inzake de levering of terbeschikkingstelling van goederen of diensten (hierna te noemen ‘levering(-en)’) door BBrain B.V., gevestigd en kantoorhoudende aan de Weerhuisweg 4, 6226 NC Maastricht, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 75772752 (hierna te noemen “BBrain”). Onder “**consument**” wordt verstaan de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Onder “**overeenkomst op afstand**”: wordt verstaan een overeenkomst die tussen BBrain en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
2. Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene leveringsvoorwaarden behoeven uitdrukkelijke schriftelijke instemming van BBrain.
3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld, al dan niet in digitale vorm. Indien de voorwaarden digitaal ter beschikking worden gesteld zal dat op zodanig wijze gebeuren dat deze door de consument op een eenvoudige manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal BBrain voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden, al dan niet digitaal.
4. Indien naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. De Nederlandse versie van deze algemene voorwaarden is de originele en authentieke versie. In geval van discrepanties, tegenstrijdigheden of interpretatieverschillen tussen de Nederlandse versie en een vertaalde versie (zoals in het Engels of Duits), prevaleert de Nederlandse versie. Vertalingen worden uitsluitend verstrekt voor het gemak van de gebruiker en ontlenen geen zelfstandige juridische werking.
6. BBrain kan gesprekken tussen de klantenservice en klanten van BBrain meeluisteren of opnemen ten behoeve van zakelijke doeleinden zoals training, beoordeling en/of kwaliteitsbewaking. Op verzoek van de consument wordt de opname verwijderd.

Artikel 2 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als BBrain gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden BBrain niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 3 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod digitaal heeft aanvaard, bevestigt BBrain onmiddellijk op digitale wijze de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door BBrain is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst digitaal tot stand komt, treft BBrain passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige web omgeving. Indien de consument digitaal kan betalen, zal BBrain daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. BBrain kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien BBrain op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. BBrain zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

- de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. De consument staat in voor de juistheid van de door hem/haar verstrekte gegevens die noodzakelijk zijn voor de levering.

Artikel 4 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. BBrain mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de kalenderdag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de kalenderdag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. BBrain mag, mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de kalenderdag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de kalenderdag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. BBrain mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de kalenderdag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 5 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

Artikel 6 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan BBrain.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
4. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
5. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 7 – Verplichtingen BBrain bij herroeping

1. Als BBrain de melding van herroeping door de consument op digitale wijze mogelijk maakt, stuurt zij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. BBrain vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 kalenderdagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. BBrain mag wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. BBrain gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft BBrain de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

BBrain kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht als dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, is vermeld:

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
3. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
4. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
5. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
6. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
7. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 9 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven. Voor duurovereenkomsten geldt dat de prijzen periodiek herzien kunnen worden. Indien een prijswijziging van toepassing is, zal BBrain de consument daarvan 2 maanden vantevoren op de hoogte brengen. Indien de consument zijn duurovereenkomst niet wenst voort te zetten kan deze worden opgezegd met ingang van de kalenderdag waarop de prijsverhoging ingaat, met een opzegtermijn van 1 maand.
2. In afwijking van het vorige lid kan BBrain producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar BBrain geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. In zo'n geval mag de consument de overeenkomst opzeggen met ingang van de kalenderdag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 10 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. BBrain staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. De garantie geldt niet indien:
 - (i) de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd of bewerkt;
 - (ii) de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of gebruikt in strijd met de aanwijzingen van BBrain of de betreffende gebruiksaanwijzing.
3. Een door BBrain, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de BBrain kan doen gelden indien BBrain is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.

Artikel 11 – Levering en uitvoering

1. BBrain zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan BBrain kenbaar heeft gemaakt.

3. BBrain zal de geaccepteerde bestellingen uiterlijk binnen 30 kalenderdagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 kalenderdagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal BBrain het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij BBrain tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan BBrain bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van één maand.

Verlenging:

2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, zal niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd. Mocht de overeenkomst toch stilzwijgend doorlopen en producten of diensten blijven geleverd worden dan heeft de consument het recht te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van één maand.

Duur:

3. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van één maand opzeggen.

Artikel 13 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen. In gevallen waar het een abonnement betreft zullen de verschuldigde termijnen (tot datum van opzegging conform artikel 13) automatisch worden afgeschreven van de bankrekening of creditcard waarvoor consument BBrain een machtiging tot automatische incasso heeft gegeven.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

- Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door BBrain is gewezen op de te late betaling en BBrain de consument een termijn van 14 kalenderdagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is BBrain gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. BBrain kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid voor schade

- Schade die de consument lijdt en waarvoor BBrain aansprakelijk kan worden gehouden, wordt aan de consument uitsluitend volgens onderstaande bepalingen vergoed, ongeacht de grond waarop de vordering tot schadevergoeding wordt gebaseerd.
- Met uitzondering van schade die valt onder artikel 14.8 of andere schade die wettelijk niet beperkt kan worden is BBrain slechts gehouden om directe schade te vergoeden tot maximaal het door de klant aan BBrain te betalen bedrag met betrekking tot de producten of diensten in kwestie.
- BBrain is in geen geval aansprakelijk voor verlies van inkomsten, winst, overeenkomsten, gegevens of voor gevolgschade of indirecte of andere schade, ongeacht waaruit deze voortvloeit en ongeacht waardoor deze is veroorzaakt.
- Voor zover BBrain adviezen verstrekt zonder dat daar een uitdrukkelijke overeenkomst tot het verlenen van adviezen aan ten grondslag ligt, dragen deze adviezen een vrijblijvend karakter en aanvaardt BBrain daarvoor geen enkele aansprakelijkheid.
- BBrain is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het verkeerd toepassen en/of gebruiken van producten door de klant welke door BBrain zijn geleverd.
- Dit artikel heeft geen invloed op de wettelijke rechten als consument, noch op het recht van de consument om producten te retourneren zoals vastgelegd in artikel 6.
- Het recht op vergoeding van schade vervalt, indien daarop niet binnen één (1) jaar nadat de schade redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, schriftelijk een beroep is gedaan, behoudens gevallen die zien op gevallen van non-conformiteit waarbij een termijn van drie (3) jaar geldt. Schade komt niet voor vergoeding in aanmerking indien deze later dan drie (3) jaar na afgifte van het betreffende goed aan het licht treedt of indien deze is ontstaan door onjuist of onzorgvuldig gebruik van het geleverde goed.
- De voorgaande beperkingen en uitsluitingen gelden niet voor zover de schade personenschade betreft en/ of de schade is ontstaan als gevolg van opzet of grove schuld van BBrain.

Artikel 15 Klachtenregeling

- De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij BBrain.
3. Bij BBrain ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door BBrain binnen de termijn van 14 kalenderdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De consument dient BBrain in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. BBrain is bereikbaar op telefoonnummer: 088-0080130, van maandag t/m vrijdag van 09.00 – 12.00 uur en van 13.00 – 17.00 uur of via het E-mailadres: info@bbrain.eu

Artikel 16 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen BBrain en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Bij geschillen tussen de consument en BBrain zal BBrain eerst proberen het geschil in onderling overleg op te lossen binnen een termijn van 30 kalenderdagen. Indien dat niet lukt kunnen beide partijen het geschil of de klacht over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door BBrain te leveren of geleverde producten en diensten voorgeleggen aan de Rechtbank die bevoegd is om van de geschillen kennis te nemen, daaronder begrepen geschillen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: [naam ondernemer][geografisch adres ondernemer][e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,herroept/herroepen*
- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.